

LO QUE TIENES QUE SABER DE LOS MECANISMOS DE RECLAMO



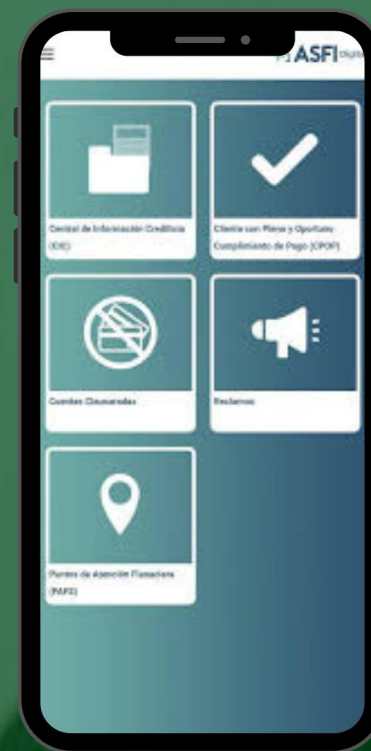
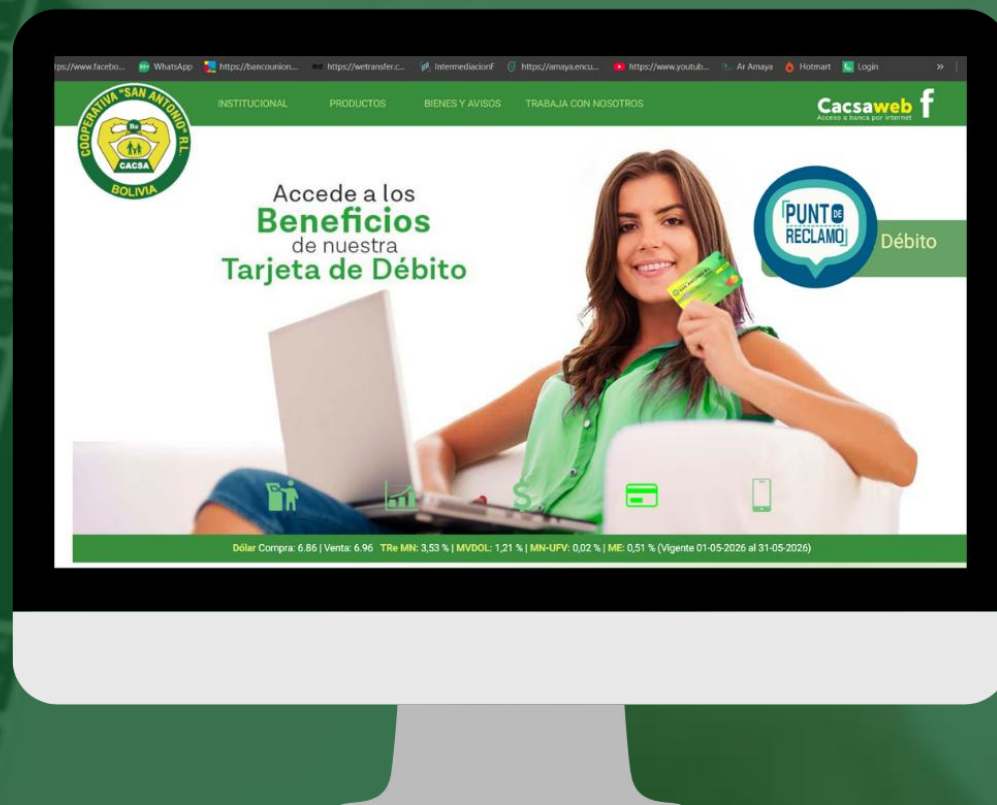


**PUNTO DE
RECLAMO**

¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?

- Servicio gratuito
- Servicio controlado por la Asfi
- Servicio en cada punto de atención
- Servicio Oportuno

Los canales que puedes utilizar son los siguientes:





- Lo que debemos de saber que el Punto de Reclamo no es una moda, no es un centro de conciliación es una instancia para formalizar tu queja a reclamo y este servicio cuenta con manuales de procedimientos basados en:
 - Norma Vigente
 - Políticas
 - Ley 393



¿CÓMO FUNCIONA EL PR EN EL PAF?



RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN PR.

Cliente / Usuario

1. En caso que este en desacuerdo con la atención recibida el funcionario deriva al encargado del Punto de Reclamo.



Encargado del PR /Administrador Responsable del PR

2. Recibe todo reclamo formulado por el Consumidor Financiero ya sea de forma verbal o escrita, pregunta sobre el motivo del reclamo del socio o cliente y solicita de ser necesaria la documentación que respalda el reclamo (cuando corresponda).

3. Explica el procedimiento.

4. Registra los datos del cliente y el reclamo en forma clara y precisa, asignándole un número único y correlativo en el sistema de PR.

5. Determina el plazo para la entrega de la respuesta.
Dicho plazo debe considerar días hábiles.



El tiempo establecido para tu respuesta de es 5 días hábiles administrativos, se cuentan a partir del mismo día del hecho.

Ahora si la EIF necesita mas plazo fuera de los 5 días iniciales a comunicación de la EIF con el Usuario se podrá aumentar otros 5 días mas.



6. El Operador procesa en el sistema el reclamo, de acuerdo a su tipología enunciada en la normativa vigente.



Registro de Reclamo

Datos de Reclamante

 Nombre y Apellido del Reclamante

 Identificación ☒ Cédula de Identidad ☐ NIT, Pasaporte u Otro

 Celular

 Correo Electrónico

 Ciudad/Dirección

- Seleccione Expedición - * Si corresponde

Datos del Reclamo

 Descripción

 Entidad -Seleccione una Entidad-

 Ubicación del Hecho

 Código de control

 Actualizar



Escriba los caracteres del recuadro.



Cliente / Usuario

7. Firma las dos copias del comprobante de presentación del reclamo generado en el sistema.
8. Recepciona una copia del comprobante de presentación del reclamo, el cual deberá presentar al momento de solicitar la respuesta.
9. El Operador Archiva la otra copia del comprobante con la documentación que respalda el reclamo formulado.

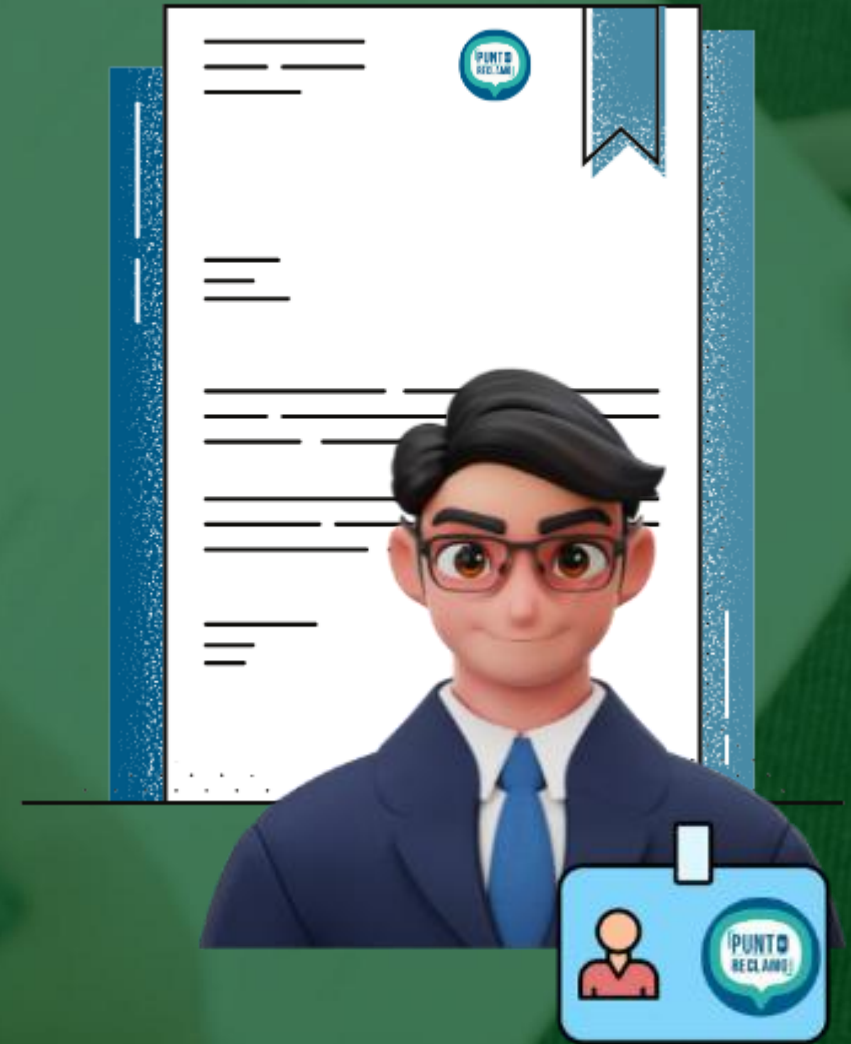
Fin de Proceso

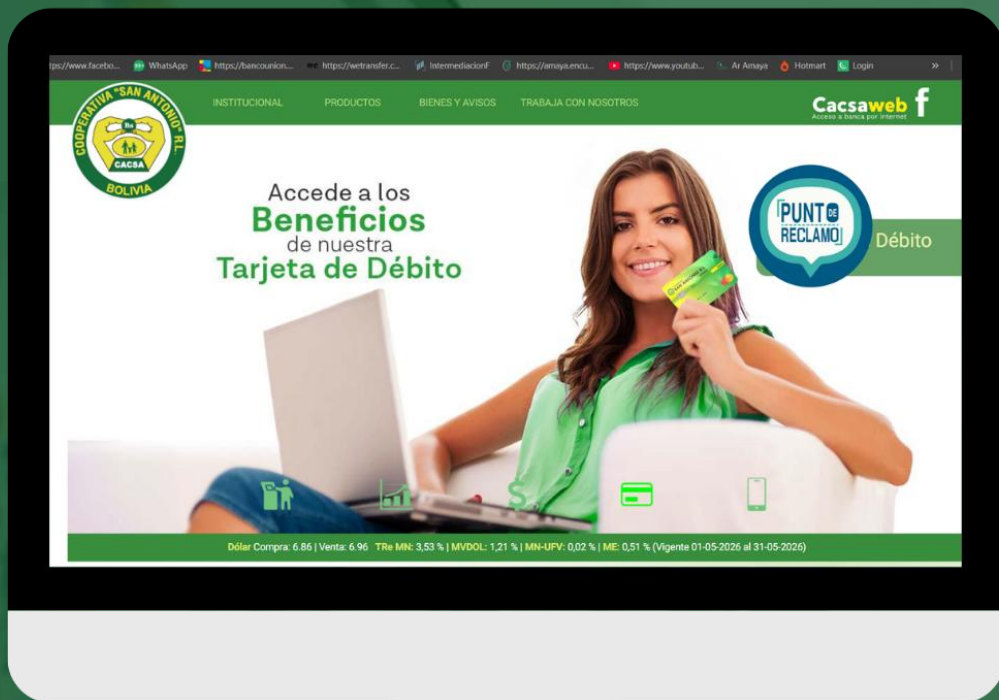


RESPUESTA A TU RECLAMO

La respuesta que emitirá la EIF debe de ser:

- A) **Expresa:** Mediante comunicación escrita o digital.
- B) **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento del plazo fijado para su emisión.
- C) **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial, verificable.
- D) **Comprensible:** Contener información clara, fácil de entender.





¿CÓMO FUNCIONA EN LA PAGINA WEB
DE LA COOPERATIVA?

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS MEDIANTE LA PÁGINA WEB.

El responsable del Punto de Reclamo de cada oficina debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibe el reclamo mediante el correo institucional del Punto de Reclamo formulado por el Consumidor Financiero vía página web.
- b) Imprime y registra el reclamo en el Sistema de Atención de Reclamos de la EIF asignándole el número generado en la Página Web.



Una vez elaborado la respuesta, envía la misma al correo electrónico del Consumidor Financiero, e imprime la constancia de la respuesta enviada vía correo electrónico.

La respuesta cursada, por la EIF al Consumidor Financiero, incluirá la leyenda ***“Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que se encuentra disponible en todas sus oficinas”.***





*Tu información financiera desde
donde te encuentres*

Disponible en:  Google play



2DA INSTANCIA DE RECLAMO LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Admisión del trámite La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a) El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en las excepciones.
- b) Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante; En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación; Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal.
- c) Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera.
- d) Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- e) El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.





Una vez admitido el reclamo la DFC realiza el siguiente procedimiento:

(Requerimiento de información) Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la EIF a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la EIF.

La DCF podrá solicitar a la EIF, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

(Inversión de la carga de la prueba) Corresponde a la EIF, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

PUNTO DE
RECLAMO